

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRƯỜNG NINH**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ TRƯỜNG NINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 02/2025/QĐ-UBND

Trường Ninh, ngày 30 tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân trên địa bàn xã Trường Ninh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRƯỜNG NINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương hai cấp;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã;*

*Ủy ban nhân dân xã ban hành Quyết định ban hành Quy chế hoạt động tiếp công dân trên địa bàn xã Trường Ninh.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân trên địa bàn xã Trường Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các Phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ hành chính công, các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH  
Trương Ngọc Quý**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ TRƯỜNG NINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Hoạt động tiếp công dân trên địa bàn xã Trường Ninh**  
(Kèm theo Quyết định số 02/2025/QĐ-UBND ngày 30 tháng 7 năm 2025  
của Ủy ban nhân dân xã Trường Ninh)

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi áp dụng và đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn xã Trường Ninh; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan hành chính nhà nước, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân trên địa bàn xã Trường Ninh.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### **Điều 3. Mục đích hoạt động tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

3. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân và công tác phối hợp tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo; thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Hoạt động tiếp công dân phải tuân thủ quy định pháp luật, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Đảm bảo có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn; công tác phối hợp cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền; Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, khách quan, chính xác, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch bệnh truyền nhiễm theo đúng khuyến cáo của cơ quan y tế.

#### **Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương II**

### **ĐỊA ĐIỂM TIẾP DÂN VÀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ, TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Địa điểm Tiếp công dân xã**

1. Việc tiếp công dân và tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại địa điểm Tiếp công dân xã Trường Ninh: trong trụ sở chính quyền xã Trường Ninh.

2. Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND xã kiêm nhiệm phụ trách công tác khiếu nại, tố cáo, tiếp dân xã có trách nhiệm quản lý địa điểm tiếp công dân, đảm bảo các điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định. Phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, ngành, đoàn thể, thôn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chuẩn bị tốt các điều kiện, chương trình và nội dung phục vụ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Trường Ninh.

3. Các phòng, ban, ngành cấp xã tổ chức thực hiện tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

#### **Điều 7. Công tác tiếp nhận xử lý đơn tại Địa điểm Tiếp công dân**

1. Trực tiếp ghi nhận, xử lý, hướng dẫn trả lời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Cán bộ tiếp dân tham mưu giải quyết đơn căn cứ quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 về quy trình quy định tiếp công dân, Thông tư số 05/2021/TT-TTTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thông tư số 02/2025/TT-TTTP ngày 25/6/2025 về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến Chính quyền địa phương 02 cấp và Luật Tiếp công dân năm 2013 để thực hiện việc tổ chức tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; phối hợp chuyển các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các ngành có thẩm quyền để giải quyết và theo dõi, trả lời cho công dân kịp thời, đúng theo quy định pháp luật.

3. Việc tiếp nhận, xử lý bước đầu và xác định nhân thân, tính hợp pháp người đại diện thực hiện theo quy định tại Mục 1, Chương II Thông tư số 04/2021/TT-

TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. Cán bộ Tiếp dân xã có trách nhiệm bố trí cán bộ đón tiếp, hướng dẫn công dân hoặc đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo yêu cầu quy định thì người tiếp công dân có quyền từ chối, không tiếp nhận hồ sơ vụ việc, đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền theo quy định pháp luật.

### **Chương III**

## **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN; HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN**

### **Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công, bố trí cán bộ trực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc hoặc trong trường hợp đột xuất để tiếp nhận, xử lý kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Phối hợp với các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan trong việc tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân xã theo quy định pháp luật.

2. Cán bộ tiếp dân phối hợp các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan trong xử lý vụ việc liên quan đến công tác tiếp công dân; chủ động phối hợp hiệu quả, đồng bộ với các ngành, đoàn thể có liên quan xử lý các vụ việc công dân tụ tập đông người, có nguy cơ dẫn đến phát sinh phức tạp gây mất an ninh, trật tự trên địa bàn xã.

3. Khi phân công Cán bộ tiếp dân tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phải cử người có năng lực, trình độ phù hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

### **Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ 01 ngày 01 tuần (*chiều thứ hai và chiều thứ sáu hàng tuần*) tại địa điểm tiếp công dân. Lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ lễ, ngày Tết và khi lịch tiếp công dân trùng với lịch làm việc với cấp trên thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sẽ tiếp công dân vào 01 (một) ngày phù hợp khác trong tuần.

2. Trường hợp công tác đột xuất mà lịch tiếp công dân đã được thông báo công khai theo Điều 24 của Luật Tiếp công dân năm 2013, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giao nhiệm vụ cho 01 (một) Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì (*sau*

đây gọi tắt là Chủ trì) tiếp công dân định kỳ theo lịch đã công khai và có Thông báo bằng văn bản.

### **Điều 10. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ**

1. Cán bộ tiếp dân tham mưu mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã cùng các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan cùng dự tiếp công dân định kỳ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

2. Cán bộ tiếp dân chịu trách nhiệm thông báo lịch tiếp công dân định kỳ đến các phòng, ban, ngành, đoàn thể có liên quan biết tham dự và phối hợp với các ngành chức năng chuẩn bị tốt điều kiện, hồ sơ, nội dung, chương trình phục vụ buổi tiếp công dân.

### **Điều 11. Quy trình buổi tiếp công dân định kỳ**

1. Công dân khi đến tham gia tiếp dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phải thực hiện cung cấp thông tin cá nhân hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người đại diện), trình bày tóm tắt nội dung vụ việc đồng thời cung cấp các hồ sơ, chứng cứ có liên quan.

2. Cán bộ Tiếp dân thực hiện các nội dung: sắp xếp, bố trí thứ tự tiếp công dân; Ghi chép nội dung trình bày của công dân và ý kiến kết luận của Chủ trì vào sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; viết giấy biên nhận cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trên cơ sở xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày và ý kiến của các ngành tham gia buổi tiếp công dân, Chủ trì tiếp công dân cho ý kiến Kết luận từng vụ việc. Trường hợp nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị mà chưa thể trả lời ngay tại buổi tiếp công dân thì người Chủ trì chỉ đạo các cơ quan liên quan xem xét, rà soát và tham mưu ban hành văn bản trả lời cho công dân theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp số lượng công dân đến yêu cầu được tiếp đông, thời gian để bố trí tiếp không đảm bảo, cán bộ tiếp dân sẽ tổng hợp những trường hợp chưa thể tiếp để bố trí vào ngày tiếp công dân định kỳ tiếp theo và thông báo cho những trường hợp trên đến tham gia buổi tiếp công dân.

5. Chậm nhất là sau 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, cán bộ tiếp dân tham mưu ban hành thông báo Kết luận của người Chủ trì và gửi đến các ngành có liên quan biết, thực hiện; đồng thời chủ động phối hợp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các ngành có liên quan trong việc thực hiện ý kiến Kết luận, chỉ đạo của người Chủ trì.

**Điều 12. Hoạt động tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất khi có những vụ việc gây bức xúc trong nhân dân ở lĩnh vực được phân công phụ trách; khi có yêu cầu của người dân hoặc ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

3. Công dân khi có yêu cầu tiếp dân đột xuất thực hiện đăng ký tại Địa điểm Tiếp công dân xã để được xem xét theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, ngoài ra sẽ tiếp những vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

**Chương IV  
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC,  
ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN****Điều 13. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

1. Cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân Nội quy trụ sở tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo cấp mình, người chủ trì tiếp công dân, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại Trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do bất khả kháng thì lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

**Điều 14. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân,

giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: Số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 (năm) người trở lên thì cử từ 01 (một) đến 02 (hai) người đại diện. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

### **Điều 15. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do những nơi tiếp công dân chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho nơi tiếp công dân chuyển vụ việc đó biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa có thông báo thì người phụ trách nơi tiếp công dân đã chuyển đơn đến có quyền kiến nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giải quyết và thông báo kết quả.

Nếu người phụ trách tiếp công dân đã kiến nghị Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đơn nhưng vẫn không được giải quyết thì phải báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết kịp thời.

**Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo, cán bộ phụ trách tiếp dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển đơn khiếu nại, tố cáo của công dân đến theo quy định của pháp luật.

**Chương V****NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN****Điều 17. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

2. Người làm nhiệm vụ chuyên trách tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân xã phải là công chức, có phẩm chất đạo đức, am hiểu chính sách, pháp luật, có kinh nghiệm, kỹ năng giao tiếp, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân; chủ trì, phối hợp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Trụ sở tiếp công dân; thực hiện việc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp mình.

6. Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

7. Niêm yết các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

8. Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xử lý, trả lời về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã chuyển đến.

9. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

10. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc khi được cấp có thẩm quyền giao.

### **Điều 18. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

### **Điều 19. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải

quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND xã kiêm nhiệm phụ trách công tác khiếu nại, tố cáo, tiếp dân có trách nhiệm tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân và được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 21. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Chương VI  
CÔNG TÁC PHỐI HỢP ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ  
VÀ XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC ĐÔNG NGƯỜI, PHỨC TẠP****Điều 22. Bảo vệ an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Tại Trụ sở tiếp công dân xã có cán bộ chiến sĩ Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất; xử lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân; đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng Quy chế, không để công dân tự ý vào phòng tiếp khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu những trường hợp gây rối, làm mất trật tự trị an ra khỏi Trụ sở tiếp công dân.
2. Tại nơi tiếp công dân của các phòng, ban, ngành cấp xã, trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp nếu nhận được yêu cầu thì Công an xã có trách nhiệm cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý, nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.
3. Việc bảo vệ an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân xã do lực lượng Công an xã thực hiện. Nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo Công an tỉnh phối hợp xử lý.

**Điều 23. Phối hợp nắm tình hình, vụ việc đông người, phức tạp**

Khi có thông tin phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có dấu hiệu công dân chuẩn bị tụ tập đông người tại Địa điểm

Tiếp công dân hoặc tại các địa điểm khác trên địa bàn xã Trường Ninh thì các phòng, ban, ngành, đoàn thể phải báo cáo nhanh cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã diễn biến tình hình; cung cấp thông tin sơ bộ về nguyên nhân, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

Công an xã chủ động nắm tình hình, đề xuất biện pháp và phối hợp xử lý nghiêm đối với các trường hợp kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng, đảm bảo theo quy định pháp luật hoặc theo phương án đề ra.

#### **Điều 24. Công tác phối hợp xử lý vụ việc đông người, phức tạp**

1. Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tụ tập đông người, phức tạp; Công an xã; các phòng, ban, ngành, đoàn thể có mặt tại hiện trường, phối hợp tổ chức tuyên truyền vận động; đồng thời, nhanh chóng ổn định tình hình, bảo vệ trật tự xung quanh địa điểm công dân tụ tập và xử lý kịp thời những hành vi manh động, quá khích, vi phạm pháp luật theo đúng quy định và phù hợp với phương án, quy trình nghiệp vụ của ngành.

2. Các phòng, ban, ngành, đoàn thể nơi phát sinh đông người phối hợp cùng đại diện các cơ quan chức năng thống nhất giải pháp xử lý, phương án tiếp xúc, thuyết phục đoàn đông người cử đại diện đến địa điểm Tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định. Thực hiện tốt công tác phối hợp hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định; đồng thời, tổ chức tốt công tác phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật.

3. Tiếp xúc với đại diện người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Trường hợp đoàn đông người đến tại địa điểm tiếp công dân hoặc tại nơi công cộng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành chức năng phối hợp vận động, thuyết phục và kiên quyết mời về địa điểm tiếp công dân để tổ chức tiếp xúc, đối thoại và làm việc với công dân.

b) Trường hợp nhiều công dân, đoàn đông người đăng ký tiếp công dân hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì các ngành, đoàn thể có liên quan thực hiện hướng dẫn công dân cử người đại diện theo quy định tại Điều 29 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

c) Các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cán bộ Tiếp dân trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đông người đăng ký tiếp công dân.

d) Công an xã phụ trách địa bàn thôn nơi tiếp đoàn đông người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nắm tình hình, xử lý kịp thời những tình huống phát sinh gây mất an ninh, trật tự; lập biên bản ghi nhận vụ việc vi phạm và có biện pháp phù hợp nhằm ngăn chặn, xử lý nghiêm những hành vi kích động, chống người thi hành công vụ, gây rối an ninh, trật tự, cản trở hoạt động thực thi nhiệm vụ cơ quan chức năng.

4. Trường hợp vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người diễn biến phức tạp, manh động có nguy cơ hình thành điểm nóng thì khẩn trương báo cáo, đề xuất tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời chỉ đạo, xử lý.

## **Chương VII** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 25. Trách nhiệm của Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND kiêm nhiệm phụ trách công tác Tiếp dân**

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch để tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. Phối hợp chặt chẽ với các ngành, tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật và tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Thực hiện hoạt động và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm.

### **Điều 26. Trách nhiệm của chuyên viên được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Chuyên viên được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Đảm bảo tổ chức hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân xã; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định thông qua cơ quan Thanh tra tỉnh Quảng Trị tổng hợp.

b) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp xảy ra tại địa điểm Tiếp công dân và các địa điểm khác trên địa bàn xã, Chuyên viên được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp cùng lực lượng Công an, phòng, ban, ngành, đoàn thể và các cơ quan chức năng tổ chức tuyên truyền vận động, thuyết phục công dân đảm bảo an ninh, trật tự và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

2. Các ngành có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử đại diện các phòng, ban, ngành, đoàn thể cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND kiêm nhiệm phụ trách công tác Tiếp dân ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chủ tịch UBND xã sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các ngành chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì các ngành có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

### **Điều 27. Trách nhiệm của Công an xã**

1. Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm Tiếp công dân xã; chủ động kịp thời phát hiện các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng hoặc đe dọa, chống người thi hành công vụ; những dấu hiệu tụ tập đông người tại địa điểm Tiếp công dân xã và các địa điểm khác trên địa bàn xã có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự thì chủ động phối hợp xây dựng phương án phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời các vụ việc phức tạp phát sinh.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật tại địa điểm Tiếp công dân xã thì lực lượng Công an căn cứ chức năng, nhiệm vụ để thực hiện các biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an xã để xử lý theo đúng quy định.

### **Điều 23. Trách nhiệm của các phòng, ban, ngành, đoàn thể**

Phối hợp chặt chẽ với các phòng, ban, ngành, đoàn thể trong việc tiếp nhận và xử lý đơn theo thẩm quyền; chủ trì tiếp xúc, đối thoại với công dân để giải quyết các

vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực, địa bàn phụ trách theo quy định pháp luật; chuẩn bị tốt các nội dung theo phân công khi tham dự các buổi tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

**Điều 24. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các phòng, ban, ngành, đoàn thể kịp thời phản ánh về Chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND kiêm nhiệm phụ trách công tác Tiếp dân xã để tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp theo quy định pháp luật./.